

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Teknologi di bidang komunikasi selalu berkembang dan memengaruhi proses pertukaran informasi yang dituntut untuk menjadi lebih efisien. Loose (1997) menyatakan informasi adalah satu atau lebih pernyataan berisi sebuah fakta yang disampaikan oleh pengirim kepada penerima yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi penerimanya, sehingga informasi menjadi lebih berkualitas. Proses pertukaran informasi bekerja dengan baik apabila memiliki empat kriteria utama, yaitu informasi yang disampaikan harus akurat atau tidak menimbulkan bias bagi penerimanya, informasi yang disampaikan harus tepat waktu atau tidak terlambat, informasi yang disampaikan harus memiliki keterkaitan dengan permasalahan, dan informasi yang disampaikan harus lengkap dalam kuantitas yang sesuai dengan kebutuhan (Wang & Strong, 1996).

Perusahaan menyampaikan informasi yang berkualitas merupakan sebuah kewajiban yang mutlak. Perusahaan yang menyampaikan informasi secara berkualitas dapat meminimalisir waktu siklus atau tenaga yang dikeluarkan, sehingga kualitas pelayanan perusahaan dapat meningkat. Informasi yang berkualitas dapat dicapai apabila seluruh struktur organisasi perusahaan atau instansi telah memiliki koordinasi yang baik pada tiap bagiannya. Bagian-bagian yang ada di perusahaan perlu berkoordinasi dengan bagian lainnya karena beberapa proses bisnis yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya.

Banyak perusahaan menyadari mengenai pentingnya pengoptimalan proses bisnis pada seluruh bagian di perusahaan. Proses bisnis dapat berjalan apabila terdapat *input* yang berasal dari setiap bagian atau unit dalam struktur organisasi yang bertujuan untuk menghasilkan *output* yang diinginkan oleh perusahaan tersebut (Magal & Word, 2012). Proses bisnis berjalan secara optimal jika proses dapat menurunkan waktu siklus dan biaya yang harus dikeluarkan serta meningkatkan kualitas informasi yang disampaikan oleh seluruh bagian yang terdapat di perusahaan.

PT Mitra Jayautama merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis penyedia teknisi alat berat untuk perusahaan lain. Bagian yang mengelola penjualan jasa teknisi adalah Bagian Operasional. Bagian Operasional terdiri dari 3 unit yaitu, Unit *Promotion and Sales*, Unit Distribusi, dan Unit Administrasi Penjualan. Karyawan Bagian Operasional berusaha untuk dapat melakukan pelayanan yang berkualitas bagi *customer* perusahaan. Unit Administrasi Penjualan bekerja untuk mengelola data administrasi penjualan yaitu, pendataan laporan pekerjaan teknisi dan data jumlah teknisi retur.

Kepala Bagian Operasional mengatakan bahwa Unit Administrasi Penjualan sering mengalami kendala dalam proses penyampaian informasi. Unit Administrasi Penjualan mengalami beberapa kendala dalam proses penyampaian informasi yaitu, terjadi keterlambatan pada aliran informasi pendataan laporan pekerjaan teknisi. Kepala Bagian Operasional menyebutkan bahwa kendala terjadi disebabkan oleh tidak adanya standar waktu siklus untuk tiap aktivitas dan tidak ada standardisasi langkah-langkah aktivitas. Data Evaluasi Sasaran Kinerja Bagian Operasional Tahun 2019 yang diperoleh dari Bagian *Human Capital* menunjukkan sasaran kinerja tiap Unit yang dijelaskan pada Tabel I.1. Tabel I.1 menunjukkan kedua sasaran kinerja Unit *Promotion and Sales* mendapatkan skor A dengan *achievement* 100%, sasaran kinerja Unit Distribusi mendapatkan *achievement* yang baik, sedangkan untuk Unit Administrasi Penjualan mendapatkan sasaran yang tidak tercapai yaitu proses pendataan laporan pekerjaan teknisi yang mendapat skor C yang berarti pencapaian kinerja masih jauh yang diharapkan.

Tabel I.1 Evaluasi Sasaran Kinerja Unit Administrasi Penjualan Tahun 2019

No.	Unit	Sasaran Kinerja	Target	Achievement	Skor
1	Promotion and Sales	Melakukan kegiatan promosional ke perusahaan secara komprehensif	100%	100%	A
		Melakukan penjualan sesuai dengan target penjualan secara komprehensif	100%	90%	A
2	Distribusi	Menyediakan kebutuhan perlengkapan teknisi secara tepat waktu	100%	90%	A
		Memproses distribusi teknisi ke tempat <i>customer</i> secara tepat waktu	100%	80%	B
3	Administrasi Penjualan	Memproses Data Laporan Pekerjaan Teknisi secara akurat dan tepat waktu	100%	60%	C
		Memproses Data Jumlah Teknisi retur secara akurat dan tepat waktu	100%	90%	A
Keterangan: A: $\geq 80\%$ C: $\leq 70\%$ B: 70-80%					

Studi pendahuluan dilakukan dengan mengukur waktu siklus tiap aktivitas pada proses pendataan laporan pekerjaan teknisi dengan *stopwatch* untuk mengetahui kondisi eksisting. Pengukuran dengan *stopwatch* dilakukan 1 kali terhadap satu jenis *customer* dari awal hingga akhir proses untuk mengantisipasi kekeliruan pengukuran waktu proses. Hasil pengukuran menunjukkan terdapat aktivitas-aktivitas yang memiliki waktu siklus yang panjang. Rekonsiliasi data dengan *customer* dan teknisi dilakukan dengan secara berulang karena tidak ada standar langkah yang pasti sebagai *guideline* aktivitas yang mengakibatkan dilakukan lama sebesar 43.20 menit. Selanjutnya, pembuatan rekapitulasi laporan pekerjaan dilakukan lama karena karyawan meng-

input data secara manual dan sering mengoreksi data karena salah *input*. Proses penandatanganan oleh Kepala Bagian Operasional dilakukan tanpa standar waktu yang mengakibatkan proses tersebut sangat lama karena harus karyawan menunggu untuk diperiksa terlebih dahulu dan diberi tanda tangan.

Tabel I. 2 Waktu Siklus Eksisting Proses Pendataan Laporan Pekerjaan Teknisi

No.	Aktivitas	Pelaku	Waktu Siklus (dalam menit)
1	Mengisi kertas progres pekerjaan	Teknisi	19.04
2	Mendokumentasi Gambar hasil kerja	Teknisi	5.07
3	Mengirim Laporan Pekerjaan ke Unit Administrasi Penjualan	Karyawan Unit Administrasi Penjualan	8.21
4	Menerima Data Laporan Pekerjaan Teknisi	Karyawan Unit Administrasi Penjualan	10.21
5	Rekonsiliasi Data laporan pekerjaan dengan Teknisi dan <i>Customer</i>	Karyawan Unit Administrasi Penjualan	43.20
6	Membuat Rekapitulasi laporan pekerjaan teknisi	Karyawan Unit Administrasi Penjualan	32.23
7	Memberikan ke Kepala Bagian Operasional untuk Tanda tangan	Karyawan Unit Administrasi Penjualan	2.62
8	Menandatangani Rekapitulasi Data laporan pekerjaan teknisi	Kepala Bagian Operasional	78.31
9	Mengambil Rekapitulasi Data laporan pekerjaan teknisi ke Unit Administrasi Penjualan	Karyawan Unit Administrasi Penjualan	2.50
10	Fotocopy Rekapitulasi Data Laporan yang ditandatangani	Karyawan Unit Administrasi Penjualan	7.65
11	Memberikan Rekapitulasi Data Laporan pekerjaan Teknisi ke Unit <i>Finance</i>	Karyawan Unit Administrasi Penjualan	3.79
Total Waktu Siklus			212.83

Atas dasar latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan perbaikan proses bisnis pendataan laporan pekerjaan teknisi, sehingga dapat berjalan efektif dan efisien.

Proses bisnis usulan dirancang menggunakan Metode *Model-Based and Integrated Process Improvement* (MIPI). MIPI adalah suatu metodologi dari *Business Process Improvement* (BPI) yang menggunakan tujuh langkah pendekatan sebagai bentuk panduan dalam mengambil keputusan (Adesola & Baines, 2005). Metode MIPI mampu menganalisis dan mengembangkan proses bisnis untuk menjadi proses bisnis baru yang diharapkan dapat merancang proses pendataan laporan pekerjaan teknisi pada Unit Administrasi Penjualan yang baik, sehingga dapat menciptakan sebuah proses bisnis yang baik untuk pelayanan penjualan di PT Mitra Jayautama.

I.2 Rumusan Masalah

Latar belakang di atas menimbulkan rumusan masalah yang perlu diselesaikan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana proses pendataan laporan pekerjaan teknisi eksisting pada Unit Administrasi Penjualan di PT Mitra Jayautama?
2. Bagaimana kondisi eksisting SDM, fasilitas, dan teknologi pendukung pada Unit Administrasi Penjualan di PT Mitra Jayautama?
3. Bagaimana evaluasi dan rancangan perbaikan proses bisnis pendataan laporan pekerjaan teknisi yang tepat untuk Unit Administrasi Penjualan di PT Mitra Jayautama yang efektif dan efisien dengan metode MIPI?

I.3 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah di atas memunculkan tujuan penelitian yang akan dicapai pada penelitian ini, antara lain :

1. Menganalisis proses pendataan laporan pekerjaan teknisi eksisting pada Unit Administrasi Penjualan di PT Mitra Jayautama.
2. Menganalisis kondisi eksisting aspek SDM, fasilitas, dan teknologi pendukung pada Unit Administrasi Penjualan di PT Mitra Jayautama.

3. Merancang proses bisnis usulan pendataan laporan pekerjaan teknisi dan usulan perubahan untuk aspek SDM, fasilitas, dan teknologi pendukung untuk Unit Administrasi Penjualan di PT Mitra Jayautama dengan metode MIPI.

I.4 Batasan Masalah

Batas diperlukan untuk memfokuskan penelitian pada ruang lingkup yang terarah, sehingga penelitian ini perlu adanya batasan permasalahan. Batasan permasalahan dari penelitian ini adalah :

1. Analisis yang dilakukan terhadap hasil pengumpulan data dan pengolahan data yang diperoleh selama kurun waktu penelitian adalah antara Oktober 2019 – Maret 2020.
2. Perancangan proses bisnis hanya pada proses bisnis Pendataan Laporan Pekerjaan Teknisi.
3. Perancangan proses bisnis hanya dilakukan sampai tahap 4 saja yaitu tahap perancangan ulang proses bisnis.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat dihasilkan dari penelitian bagi pembacanya adalah :

1. Memberikan rancangan proses bisnis yang mampu membantu entitas Unit Penjualan maupun perusahaan untuk lebih baik melakukan pekerjaan.
2. Penelitian ini dapat menjadi pengetahuan bagi pembaca serta sebagai acuan untuk melakukan penelitian di PT Mitra Jayautama.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab I menjelaskan uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab II menjabarkan sumber literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Tujuan dari bab ini adalah membentuk kerangka berpikir dan landasan teori yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian dan perancangan hasil akhir serta berisi literatur yang relevan dengan permasalahan yang dibahas.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab III menjelaskan langkah-langkah dalam penelitian yang dilakukan secara rinci meliputi: tahap merumuskan masalah penelitian, mengembangkan model penelitian, merancang pengumpulan dan pengolahan data, merancang analisis pengolahan data, dan mengambil keputusan yang dilakukan dengan menggunakan metode-metode tertentu.

Bab IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Bab IV menguraikan aktivitas pengumpulan dan pengolahan data yang telah didapatkan pada tahap observasi dan wawancara. Pada tahap ini akan dilakukan proses pencarian data-data sampai dengan proses perhitungan dan perancangan dari data yang dikumpulkan.

Bab V Analisis Data

Bab V menguraikan analisis hasil dari pengolahan data. Tahap pengumpulan dan pengolahan data, maka bab ini membahas mengenai apa yang dapat diketahui dan dihasilkan dari hasil pengumpulan dan pengolahan data. Secara keseluruhan bab ini membahas secara mendetail mengenai hasil dari penelitian dan refleksinya terhadap tujuan penelitian.

Bab VI Kesimpulan Dan Saran

Bab VI menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari pertanyaan penelitian yang disajikan di pendahuluan. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini untuk penelitian selanjutnya